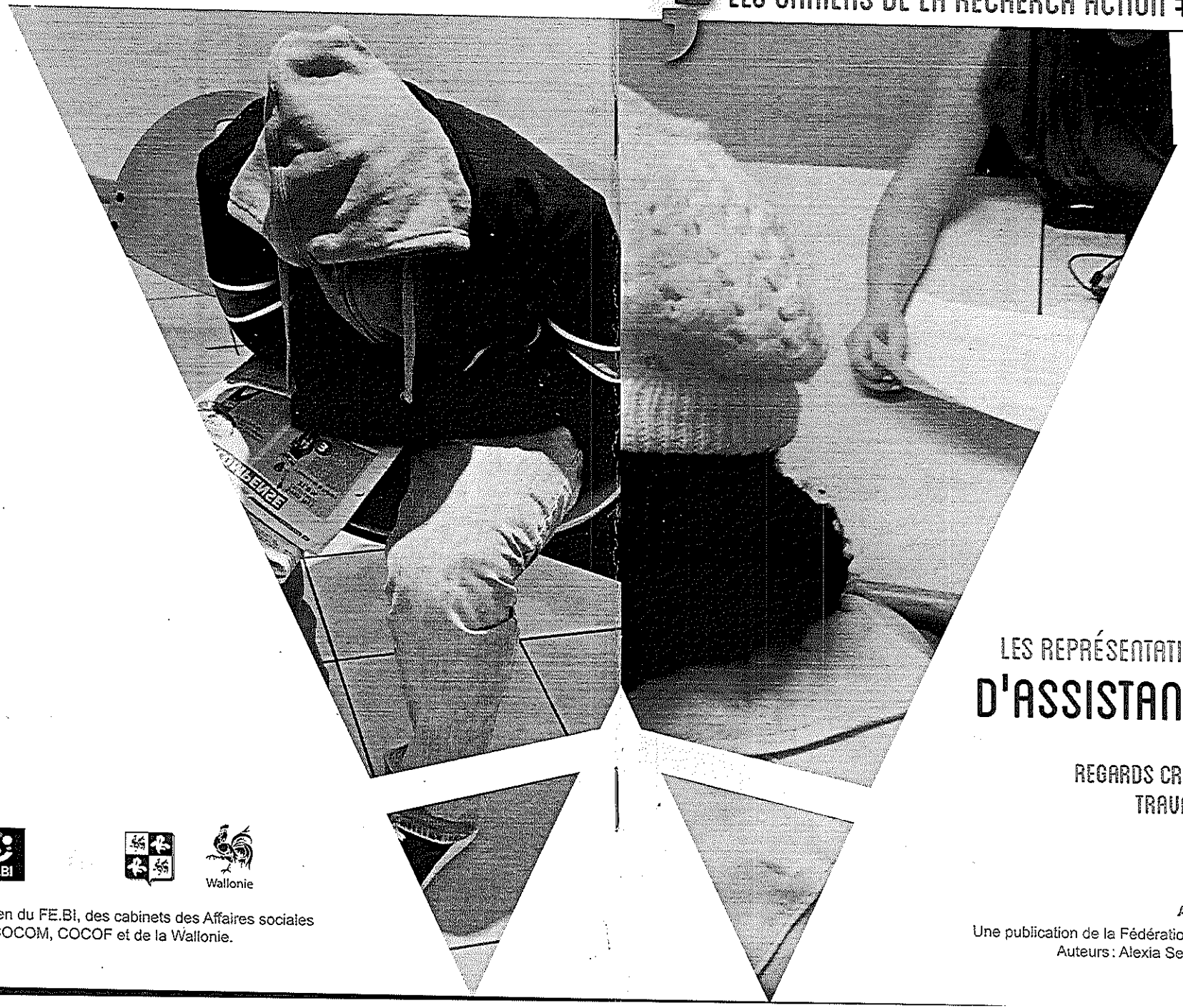
RECHA 15/02

LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION #02

HELMo ESAS
ES5796



# #02

## LES REPRÉSENTATIONS DU MÉTIER D'ASSISTANT SOCIAL

### REGARDS CROISÉS USAGERS ET TRAVAILLEURS SOCIAUX

Avec le soutien du FE.BI, des cabinets des Affaires sociales COCOM, COCOF et de la Wallonie.

Août - Septembre 2015
Une publication de la Fédération des Services Sociaux
Auteurs : Alexia Serré & Justine Vleminckx

# LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION

Engagée en mars 2013, la recherche-action «Regards croisés usagers et travailleurs sociaux» s'est consacrée au recueil et à l'analyse d'une centaine de témoignages d'usagers et d'usagères de services sociaux bruxellois et wallons membres de la FdSS-FdSSB. Le fil rouge de ces entretiens : les expériences vécues au contact de professionnels du travail social, dans les services sociaux associatifs notamment. Les objectifs poursuivis : observer et questionner la pratique en prenant pour point de départ la perspective de l'usager, recueillir ensuite les points de vue des travailleurs sociaux afin de prolonger cette réflexion avec eux dans le cadre de groupes de travail en équipe. Cette série de publications rassemble, sous forme de synthèses thématiques, les enseignements issus de ce croisement de regards.



# EDITO

Les politiques actuelles qui imposent, au travailleur social comme à l'usager, des contraintes de plus en plus nombreuses se gardent bien cependant de définir les modes opératoires et budgétaires qui permettraient, au travailleur social comme à l'usager, d'assumer les conséquences de ces nouveaux cadres légaux.

Il s'ensuit une pénibilité accrue du travail social ainsi qu'une inadéquation criante entre les aides proposées et les demandes rencontrées. Les lois et mesures prises en matière de chômage ou de droits des étrangers, par exemple, resserrent encore davantage l'étau sur les personnes les plus précarisées… La charge grandissante des obligations administratives comme le manque cruel de solutions appropriées à des situations de plus en plus complexes contribuent à amplifier le désarroi des usagers en même temps qu'ils finissent de fragiliser les travailleurs sociaux.

Pourtant, s'il devient de plus en plus difficile de faire face à des situations d'urgence de plus en plus alarmantes, il reste tout aussi urgent de maintenir avec les usagers cette relation et ce lien qui fondent le travail social. A la base de tout travail social, il y a en effet cette confiance qui se crée entre un travailleur social et la personne qui introduit une demande d'aide ou de soutien.

La présente recherche met en lumière les significations, nombreuses et parfois contradictoires, que ce lien revêt pour les usagers. Ces représentations seront riches d'enseignements pour les assistants sociaux qui n'ignorent pas que, si l'intervention sociale nécessite certainement du temps et de la patience, elle se nourrit aussi *d'outils singuliers* et de *compétences particulières* permettant de décoder au mieux cette relation étrange qui se noue entre un travailleur et un usager qui sont d'abord et avant tout deux personnes…

Dans une époque, où *efficacité* et *rentabilité* paraissent devoir rimer avec *quantité*, le travail de l'équipe de recherche de la FdSS contribue à mettre en avant qu'ils doivent plutôt s'accorder avec *qualité* et *humanité*.

*Hélène Montluc*, coordinatrice CAP,
*Gilles HALLEZ*, coordinateur CASG

# INTRODUCTION

*« Et vous, si vous deviez définir le métier d'assistant social… »*

*« Quand vous demandez de définir le métier, vous parlez des assistants sociaux ici ou en général ? »* (V. usager, 62 ans, 18/03/2015)

*« Moi je ne suis pas assistante sociale et je n'exerce pas ce métier, je ne l'ai jamais exercé, donc comment voulez-vous que moi je le définisse ? »* (I., usagère, 35 ans, 29/11/2013)

*« L'assistant social, il est censé aider les gens qui ont des difficultés… »* (F. usagère, 27 ans, 06/05/2014)

A travers le récit de leurs expériences vécues au contact des services sociaux, les usagers nous ont livré leurs perceptions du métier d'assistant social. Perceptions toujours partielles, parfois partiales. Partielles parce qu'elles dépendent du prisme à travers lequel l'individu interprète la réalité : son appartenance sociale, son histoire personnelle, ses expériences vécues, les organisations et institutions dans lesquelles il s'inscrit,… constituent autant d'éléments à partir desquels sont élaborées ses représentations. Partiales parce que les images dessinées par un individu à propos d'un objet (ici, les assistants sociaux) peuvent être chargées de stéréotypes et d'idées préconçues.

Il n'empêche, les représentations des usagers constituent un objet d'étude incontournable. Entre autres choses :

- elles traduisent la façon dont l'usager se pense et se situe dans son rapport à l'assistant social ;
- elles révèlent le fantasmé, le désiré, l'attendu ;
- elles conduisent à interroger et à déconstruire différentes dimensions constitutives du métier d'assistant social : nature et étendue des compétences, rôles et postures professionnelles,…

Enfin, plus que leur contenu, il s'agit aussi d'analyser le processus à travers lequel les représentations du métier d'assistant social s'élaborent et se transforment. A la croisée des regards entre usagers et professionnels, la relation d'aide incarne un espace d'ajustement permanent des attentes et des représentations développées par les uns à l'égard des autres. ▸

# 1. LE MÉTIER D'ASSISTANT SOCIAL OU L'"ÉNIGME DE L'AUTRE"

*« Les personnes qui bénéficient de l'intervention d'un travailleur social s'interrogent sur le pourquoi. Pourquoi fait-il cela ? Qui est donc cette personne qui s'occupe de moi ?* [...] *Dévoilée par cette interrogation, vient se loger l'énigme de la question de l'autre : Qui est l'autre ? Qui suis-je pour lui et qui est-il pour moi ?* [...] *»*[1]. Pour donner du sens à la relation d'aide et résoudre l'énigme qui la traverse, les usagers vont développer des représentations sur le métier d'assistant social. S'intéresser à ces dernières permet de prendre en compte les éléments qui guident leurs propres actions et définissent leurs attentes.

Trois dimensions du métier d'assistant social, identifiées dans le discours des usagers et questionnées par les professionnels lors de groupes de travail, demandent à être prises en compte. La première renvoie aux raisons qui conduisent le professionnel à agir, à venir en aide à l'usager. La deuxième porte sur la nature des compétences de l'assistant social et sur les attentes que les usagers développent en ce sens. La troisième concerne l'étendue du champ de connaissances de l'assistant social, son rôle et les limites de celui-ci.

## 1.1. Le *« venir en aide »*[2] : acte professionnel ou don de soi ?

Pourquoi l'assistant social agit-il et au nom de quoi/de qui ? Dans leur discours, les usagers apportent des éléments de réponses à ce questionnement, à travers leur définition du métier. Ils tentent d'établir les raisons qui conduisent le professionnel à leur *venir en aide* et ce, à travers deux lectures du métier d'assistant social. Pour certains usagers, le professionnel vient en aide à l'individu parce que son travail l'y engage. D'autres privilégient une interprétation plus essentialiste, en considérant que le professionnel pose ces actes parce qu'aider est dans sa nature. Chacune de ces représentations traduit la manière dont l'usager se positionne dans la relation en même temps qu'elle interroge la posture de l'assistant social placé en face de lui.

### Le venir en aide comme profession

Pour nombre d'usagers, le venir en aide correspond à la mission première du métier d'assistant social. Ce dernier reçoit l'usager et traite sa demande *« parce qu'il a étudié pour ça »*, *« parce que c'est son travail »*, *« parce que c'est son devoir »* et *« parce qu'il est payé pour »* (propos récurrents chez les usagers). Lorsqu'il porte ce type de représentations, l'usager perçoit davantage la relation d'aide dans sa dimension contractuelle : chacun des acteurs de la relation s'engage à répondre aux attentes de l'autre dans les limites des possibles et des contraintes posées par l'institution qui les encadre. En ce sens, l'usager se positionne davantage, dans la relation d'aide, comme un ayant-droit. Le venir en aide est perçu comme un dû auquel l'assistant social a le devoir de répondre parce que sa profession l'y oblige.

*« L'assistant social a étudié pour s'occuper des gens. Il travaille là, justement pour ça. Il est payé pour ça. »*

(H., usagère, 27 ans, 09/05/2014).

### Le venir en aide comme don de soi

*« Pour les assistants sociaux, l'écoute et la patience vont de soi [...] Il faut à la base que la personne ait ces qualités. »*

(G., usager, 26 ans, 09/05/2014).

Le *venir en aide* peut aussi être interprété comme un acte altruiste, motivé par l'envie d'aider l'autre (plus que par le salaire, notamment). En cela, l'assistant social est associé à une personne charitable : au-delà des acquis de sa formation et de ses strictes obligations professionnelles (son contrat de travail), il met sa personne au service des usagers. « Son écoute », « son empathie », « sa disponibilité », « sa vocation », diront certains... sont autant de qualités intrinsèques à

1 Fustier, P., 2008, *« La relation d'aide et la question du don »*, Nouvelle revue de psychosociologie, Vol. 2, N° 6, pp. 27-39

2 Ibidem.

l'individu, offertes à l'usager. Le venir en aide est perçu comme un don de soi.

Les usagers qui portent ce type de représentations se décrivent plus souvent comme des individus privilégiés par rapport à d'autres: ils ont tendance à se sentir redevables du don (matériel ou relationnel) que l'assistant social a bien voulu leur octroyer. Cette posture s'illustre notamment dans le besoin, ressenti par certains usagers, de manifester leur reconnaissance envers l'assistant social par le biais de cadeaux. Si ces dons interrogent les limites du cadre professionnel, ils sont aussi révélateurs de la manière dont assistant social et usager se positionnent dans la relation. Pour les professionnels, se voir offrir un cadeau est le plus souvent interprété comme une possibilité, pour l'usager, d'équilibrer la relation par un contre-don: *« Pour être un peu dans une symétrie des rôles, j'ai accepté la glace. »* (T., professionnelle, groupe de travail, 08/12/2014). *« Avec le cadeau, les usagers peuvent rendre ce qu'on leur donne. »* (E., professionnelle, groupe de travail, 21/10/2014).

*« [Pour être assistant social] Il faut avoir du cœur, de la patience... Aimer aider. Aimer, vraiment aimer... Pour moi, être assistant social, c'est un très beau métier, c'est comme être médecin. C'est donner du temps à l'autre. »*

(D., usagère, 36 ans, 25/09/2013).

A travers cette hypothèse, la relation d'aide apparait d'emblée déséquilibrée avec, comme l'évoque Guy Bajoit, un aidé qui « n'apporte rien, sinon ses besoins » et un aidant qui « détient les moyens d'y répondre »[3]. Dans le discours des usagers, cette vision d'une relation à sens unique apparait régulièrement, sans être pour autant questionnée: l'asymétrie constatée semble acceptée comme un état de fait.

3 Bajoit, G., 2005, *« La place de la violence dans le travail social »*, [En ligne], *Pensée plurielle*, 2/10, p. 119-135. URL: www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-119.htm.





Assistant social: *acte professionnel* ou *don de soi?* Cette lecture binaire du métier n'est pas figée, au contraire. La manière dont l'usager interprète le *venir en aide* évolue au gré de ses expériences dans les différents centres sociaux qu'il fréquente. Elle varie également selon les professionnels rencontrés et leur posture, en même temps que la relation d'aide se construit.

De nombreux entretiens l'illustrent: un même usager peut concevoir le métier d'assistant social comme une occupation professionnelle régie par des obligations précises jusqu'au jour où un assistant social posera un acte qui s'apparentera davantage à un don. Plusieurs situations présentées lors des groupes de travail mettent en évidence des manières d'être qui peuvent influencer les représentations des usagers. L'assistant social peut, par exemple, faire une exception pour l'usager en lui accordant du temps supplémentaire en entretien ou une aide à laquelle à priori il n'avait pas droit. Dans ce cas, la relation d'aide sort de sa dimension contractuelle pour entrer dans une relation davantage affective où l'usager a le sentiment que le professionnel se surpasse pour lui parce qu'il le mérite ou parce qu'il est apprécié. Paul Fustier parle de *« professionnel en dépassement »*[4] pour désigner ces situations où le professionnel donne à penser, à travers son attitude, qu'il s'est mis au service de l'usager au-delà de ce que lui permet/demande sa profession.

### 1.2. Des attentes techniques et relationnelles: du *« cure »* et du *« care »*

Au regard des témoignages récoltés tant auprès des professionnels que des usagers, on constate que la demande initiale déposée dans un service social est, le plus souvent, d'ordre administratif ou matériel (écrire ou lire un courrier, constituer un dossier de régularisation, obtenir un bon pour un colis, etc.). Les usagers attendent du professionnel d'obtenir, de manière plus ou moins immédiate, des réponses, des pistes ou des relais susceptibles de résoudre un problème concret, totalement

4 Fustier, *op. cit.*

ou en partie. Ils viennent chercher chez lui des compétences et un savoir techniques dont ils se sentent personnellement dépourvus: *« l'assistant social connait la loi alors que les gens ne la connaissent pas vraiment »* (F., usagère, 28 ans, 07/08/2013), il dispose d'un carnet d'adresses, sait écrire, parvient à trouver les mots adaptés *« pour se faire entendre »* (H., usager, 41 ans, 04/11/14),... Son statut et ses compétences lui confèrent une certaine légitimité: *« Lorsque tu vas à l'hôpital, à la police ou autre chose, il faut toujours quelqu'un pour aider à bien parler. L'assistante sociale, elle a une autre façon de parler, d'expliquer aux gens de manière à ce qu'ils acceptent. »* (F., usagère, 37 ans, 07/10/2013).

Beaucoup d'usagers sollicitent prioritairement, chez le professionnel, ses compétences techniques. Ils attendent de lui qu'il trouve une solution à leur problème, sans déborder du cadre de la problématique traitée: *« J'ai besoin d'avoir ce dont j'ai besoin. Par exemple, pour l'instant j'ai besoin d'avoir ça et en fonction, quel conseil peut-elle me donner? Bien sûr, elle peut m'écouter mais, avant tout, je veux qu'elle me donne au moins un conseil pour mon problème. »* (V., usager, 35 ans, 02/04/2014).

En cela, la relation d'aide se situe davantage du côté du *cure*[5]: elle a, pour finalité, le traitement et l'élimination du problème rencontré par l'usager.

Au-delà de la seule satisfaction de leur demande, d'autres usagers vont, en revanche, exprimer des attentes relevant davantage du *care* ou du *prendre soin*. Ils apprécient la posture (non-jugement, respect, ouverture,...) qu'implique le métier

*« Ce sont tous des assistants sociaux mais y'en a qui aiment mieux le travail administratif et y'en a d'autres qui préfèrent le contact avec les gens. »* (J., usagère, 64 ans, 30/07/2013).

5 *« Le terme care désigne, en anglais, le soin avec une connotation d'attention bienveillante que ne possède pas le mot cure, réservé au traitement dans son acception technique. Il s'agit donc d'une approche centrée sur la façon de se soucier des autres qui met en exergue l'importance de la proximité en tenant compte des émotions et des affects. »* (Grelley P., 2012, *« Contrepoint - Découvrir le care »*, Informations sociales, 2012/1 n° 169, p. 99)





d'assistant social et développent, en ce sens, des attentes relationnelles à l'égard du travailleur social.

*« Il y a l'aide administrative. Il y a aussi l'aide psychologique: le fait qu'on vous accueille, qu'on ne vous juge pas du fait que vous ne savez pas écrire ou que vous faites des fautes. »*
(D., usagère, 36 ans, 25/09/2013).

Parfois associé au psychologue, l'assistant social représente un soutien moral auprès duquel l'usager trouve du réconfort et de la reconnaissance. Il offre une écoute sans jugement et manifeste de l'intérêt, en considérant l'usager, avant tout, comme une personne porteuse d'un vécu singulier et non comme un dossier ou un problème à résoudre: *« L'assistant social doit pouvoir faire le tour de la question, pouvoir prendre en considération la personne en face de lui et non un cas et se demander: Pourquoi il est devant moi? Qu'est-ce qui lui est arrivé? »* (G., usager, 44 ans, 26/09/2013).

Le degré d'attention accordé aux compétences techniques et relationnelles de l'assistant social varie en fonction des ressources personnelles que possède l'usager. Ainsi, les usagers en situation d'isolement se représentent davantage l'assistant social comme un repère essentiel auprès duquel ils peuvent, au quotidien, déposer l'ensemble de leurs problèmes et se sentir matériellement et affectivement soutenus.

Pour les assistants sociaux, le développement d'une pratique professionnelle basée sur le « care » n'est pas uniquement affaire de posture. Ces dimensions fondamentales du métier souffrent d'un réel déficit de reconnaissance, que ce soit sur le plan institutionnel ou politique. La réalité du terrain, caractérisée par un manque de moyens et de temps, une culture du résultat et de l'évaluation quantitative, impose trop souvent aux professionnels d'accélérer leur intervention afin de traiter le plus de demandes possibles.

*« Il y a deux versions du travail social: l'une est plus utilitariste et fonctionnelle. On doit résoudre un problème. L'autre est plus dans l'incertain, dans le flou. Il s'agit des situations où on écoute l'usager. La première version a les faveurs des pouvoirs publics parce qu'elle est chiffrable: seul le résultat compte. »*
(H., professionnel, groupe de travail, 22/10/2014).

### 1.3. Les savoirs de l'AS : spécialiste, généraliste ou omniscient ?

*« Il y a des services sociaux qui sont capables de faire quelque chose. D'autres qui ne sont pas capables... Peut-être qu'ils n'ont pas bien étudié. Parce que des personnes qui ont bien étudié, elles savent défendre la personne qui vient. »*

(P, usager, 65 ans, 11/09/2013).

Les attentes développées par les usagers varient également selon le regard qu'ils posent sur l'étendue du champ de compétences de l'assistant social : de l'assistant social vu comme détenteur de savoirs spécialisés à la figure du technicien omniscient, en passant par le généraliste méthodologue ; on constate trois tendances parmi les témoignages récoltés.

Certains usagers développent une représentation restrictive des compétences potentiellement associées au métier d'assistant social : chaque professionnel est considéré comme le détenteur de savoirs et de savoir-faire spécialisés. *« Il faut faire des études, et faire des études, ça dépend des orientations. Si vous êtes une assistante pour les jeunes, vous restez dans le cadre des jeunes, il ne faut pas mélanger. »* (G., usagère, 53 ans, 17/10/2013).

Hors des frontières de cette spécialité, il est attendu du travailleur qu'il puisse admettre les limites de ses compétences et que, dès lors, il réoriente les usagers vers un collègue ou un service davantage apte à répondre aux demandes déposées : *« Quand il ne sait pas et ben, [il peut] téléphoner aux personnes qui pourraient aider, ou chercher la personne qui pourrait aider, et pas... inventer des trucs, parce que ça aide pas en fin de compte. Nous on va croire, ça y est, notre problème est résolu et en fait non, pas du tout... »* (G., usagère, 31 ans, 29/10/13).

Ce type de représentations peut conduire certains usagers à restreindre leurs attentes et à limiter leur demande en fonction de ce qu'ils supposent relever (ou non) du domaine de compétences de l'assistant social. De nombreux usagers expliquent n'avoir jamais pensé solliciter leur assistant social alors même qu'ils rencontraient des difficultés qui l'auraient justifié (trouver un organisme d'aide alimentaire, une crèche, un emploi,...). Ceux-ci supposaient, à tort, que ces problèmes se situaient hors de la spécialité (et donc, des compétences) du professionnel rencontré.

Bien loin de la figure du technicien-spécialiste, l'assistant social peut au contraire être considéré comme le détenteur d'un ensemble de ressources mobilisables dans un champ plus large. Ses connaissances, plus généralistes, se sont développées au gré de son expérience et ne sont pas exhaustives. Pour les usagers empreints de cette représentation du métier d'AS, le professionnel fait avant tout figure de méthodologue et/ou de guide. Il n'apporte pas de réponses toutes faites à l'usager mais il lui fournit plutôt un accompagnement et des outils (contacts, informations sur ses droits,...) nécessaires à la résolution de sa demande. Plus que son savoir théorique, c'est sa compétence méthodologique, transposable à de nombreux domaines, qui caractérise les qualités associées au métier.

Dans certains cas, plus rares, les usagers peuvent développer une vision idéalisée des ressources et compétences que possèdent les professionnels. Perçus comme omniscients, ces derniers seraient dotés, grâce à leur formation et à leur statut institutionnel, d'un ensemble de connaissances et d'outils qui leur permettraient de répondre de façon systématique à toutes les questions du terrain, quelles que soient les problématiques soumises. Lors d'un groupe de travail, une professionnelle exposait une anecdote qui illustre cette représentation du métier : *« Dans mon bureau, mon ordinateur est toujours tourné vers moi. Un jour, une usagère m'a expliqué qu'elle pensait qu'on avait un site avec plein d'informations pour les usagers et que j'y puisais des réponses toutes faites. La réalité, c'est que j'avais le "même Internet" qu'elle ! Les gens voient certaines choses mais ne saisissent pas tout. »* (K., professionnelle, groupe de travail, 08/10/2014).

Dans ce cas, la relation est de fait une relation déséquilibrée puisque le professionnel est considéré comme le détenteur

d'un savoir illimité face à un usager se positionnant de lui-même comme ignorant. Certains professionnels tentent de sortir de cette représentation d'une relation d'aide à sens unique, très présente dans le chef de certains usagers. Ils travaillent notamment à la revalorisation des connaissances propres à l'usager en les considérant comme aussi indispensables que nécessaires à la résolution de la problématique déposée. ▶

*« L'usager reconnait en nous un savoir. C'est ce qui fonde notre crédibilité de professionnel car c'est vrai, nous avons un savoir qu'ils n'ont pas, mais eux ont d'autres savoirs dans d'autres domaines. Et en même temps, c'est horrible la position qu'on nous donne. Ils nous surinvestissent et ça peut les bloquer dans leur investissement à résoudre leur propre problématique. »*

(F., professionnel, groupe de travail, 19/01/2015).

# 2. CO-CONSTRUCTION DE LA RELATION D'AIDE : AJUSTEMENT DES REPRÉSENTATIONS

Comme nous l'avons vu, les représentations développées par les usagers sur le métier d'assistant social ne sont pas figées. Elles évoluent au fil de leurs expériences dans les circuits de l'aide sociale, en fonction des institutions fréquentées et des professionnels rencontrés.

Dans la relation d'aide, la *« carte du monde de l'usager »* rencontre la *« carte du monde de l'assistant social »* (G., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015). L'un et l'autre sont marqués par une histoire singulière. L'un et l'autre sont inscrits dans un contexte particulier (social, familial, économique, professionnel,...). Et lorsqu'ils entrent dans le service social, l'un et l'autre endossent un rôle et une posture, définis par un cadre institutionnel plus ou moins





*« Nous sommes dans une relation où l'un a un impact sur l'autre. »*

(K., professionnelle, groupe de travail, 08/10/2014).

flexible. La rencontre de ces deux *cartes du monde* peut générer une remise en question ou un ajustement des attentes que chacun développe à l'égard de l'autre.

Sur le terrain, plusieurs situations révèlent une « tension entre les attentes » de l'assistant social et celles de l'usager[6]. Pour la comprendre, il est nécessaire de prendre en compte au moins deux éléments constitutifs de la relation d'aide avec lesquels les acteurs doivent composer. D'une part, il peut exister un décalage entre les missions assignées aux travailleurs sociaux (sortir l'individu de sa situation précaire, l'amener à s'autonomiser,...) et les réels besoins des usagers. D'autre part, il s'agit également de mesurer les marges de manœuvre dont disposent usagers et professionnels pour réduire ce décalage et s'ajuster l'un à l'autre. A travers l'analyse de ces deux éléments, nous questionnerons plusieurs postures professionnelles et leurs effets sur les usagers.

## 2.1. Besoins de l'usager, missions de l'assistant social : un décalage possible

*« On a été formés à penser que notre profession doit permettre à l'usager de changer sa situation et c'est très frustrant de constater qu'on ne parvient à faire ce travail. »*

(L., professionnel, groupe de travail, 26/03/2015).

Alors que les assistants sociaux tentent de mener un travail à moyen et long terme visant l'amélioration de la situation de l'usager, ils constatent, par ailleurs, une complexification accrue des demandes et une augmentation des situations de fragilité et d'urgence qui compliquent la mise en œuvre de cette mission. Les usagers développent des attentes pour lesquelles les professionnels manquent d'outils et les placent dans des rôles qui ne correspondent pas à ceux qu'ils pensent devoir ou voudraient jouer.

Dans un centre spécialisé dans les questions migratoires, une

6 Sur le sujet, voir également : Bajoit G., op. cit., pp. 119-135.

assistante sociale a, notamment, exprimé son malaise face à une usagère en attente d'écoute et de soutien moral. Elle avait accompagné cette dernière dans ses démarches de régularisation. Une fois son dossier accepté, cette dame continuait à rendre fréquemment visite à l'assistante sociale, unique interlocutrice avec laquelle elle parvenait à aborder les traumatismes psychologiques et physiques vécus dans le passé. Face à cette demande, l'assistante sociale avait le sentiment d'endosser un rôle qui, selon elle, ne relevait pas de ses compétences professionnelles: *«Je me suis rendu compte que je devais jouer le rôle du psy.»* (F, professionnelle, groupe de travail, 02/03/2015).

Certains professionnels ont le sentiment de jouer un rôle qui ne leur permet pas d'exploiter l'ensemble de leurs compétences, ni de traiter les différentes dimensions qui constituent la problématique de l'usager. Dans un centre social généraliste, par exemple, les membres de l'équipe exprimaient leur frustration de se voir régulièrement sollicités par les usagers pour des demandes matérielles, sans avoir la possibilité d'entrer plus en profondeur dans la complexité de leurs situations de vie sous-jacentes: *«Si un usager ne nous demande qu'un bon alimentaire, on va lui donner mais on est en attente d'autre chose.»* (K., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015).

Ces professionnels expriment «être frustrés» et s'interrogent sur leur utilité si leur rôle est réduit à un acte aussi technique que la distribution de bons alimentaires.

**Sortir du décalage: réaffirmation ou recomposition des rôles**

Ces formes de décalage peuvent conduire le professionnel à une remise en question de son *«identité professionnelle acquise»*[7] (*«On n'est pas formés pour...»*). En réaction, plusieurs travailleurs sociaux vont tenter de réaffirmer leur place et leur rôle en rappelant

7 Franssen, A., 2005, *«État social actif et métamorphoses des identités professionnelles. Essai de typologie des logiques de reconstruction identitaire des travailleurs sociaux»*, Pensée plurielle, Vol. 2, N°10, p. 137-147.





*«Il y a "écoute" et "écoute". Moi j'explique que je suis AS et donc je suis là pour écouter dans une certaine mesure, et si je vois que c'est une demande plus psy ou autre, je réoriente. Je le dis, et les gens le comprennent. En les écoutant, on ne travaille pas la souffrance avec eux, on ne fait que les soulager.»*

(H, professionnelle, groupe de travail, 02/03/2015).

les limites du cadre dans lequel se joue la relation d'aide. L'usager est alors amené à réévaluer ses attentes, en fonction de la manière dont le professionnel définit ce cadre. Il peut aussi être réorienté vers un autre professionnel, jugé plus apte à traiter sa demande.

D'autres professionnels, en revanche, se saisissent de ces situations de tension pour questionner leur rôle, le recomposer afin de s'adapter à la demande de l'usager, soit en élargissant leur champ de compétences (à travers la formation continue, par exemple), soit en adoptant une posture spécifique. Par exemple, face aux usagers en attente d'écoute et de soutien moral, certains assistants sociaux se sont positionnés comme jouant un rôle de «reliance»[8]: *«On est "un point" pour l'usager, une reliance avec la société. Ce qui peut être dommage là-dedans c'est qu'on va mettre certains cas dans la case "santé mentale", mais pour moi, avec eux, nous faisons de la reliance et c'est notre rôle d'AS aussi. L'usager vient pour être dans un monde de normalité. Les CASG doivent faire de la reliance, pas seulement intervenir dans la souffrance, intervenir même si tout va bien...»* (G., professionnel, groupe de travail, 19/01/2015).

A travers ce rôle, l'assistant social n'apporte plus uniquement des réponses à une demande, il devient un repère pour l'usager. Il *«lui évite de couler ou de sombrer»* (F., professionnel, groupe de travail, 19/01/2015), le maintenant dans un certain équilibre matériel, social et psychologique.

8 Pour une approche plus générale du concept de reliance et de son contexte d'émergence, voir notamment: Bolle De Bal M., 2003, *«Reliance, déliance, liance: émergence de trois notions sociologiques»*, Sociétés 2/2003 (n° 80), p. 99-131.

Il permet à un individu isolé de se connecter, de se relier à la vie collective de la cité. L'aide sociale peut, dans ce cas, être envisagée dans sa dimension politique puisqu'elle joue le rôle de relais vers la sphère publique.

Si ces deux formes d'ajustement aux attentes de l'usager (réaffirmation et recomposition) traduisent des postures professionnelles, elles rendent également compte des marges de manœuvre dont disposent, ou non, usagers et travailleurs sociaux. Il semble en effet que la flexibilité plus ou moins grande du contexte institutionnel encadrant la relation d'aide conditionne grandement le degré d'autonomie de chacun d'entre eux.

## 2.2. L'assistant social : agent institutionnel ou acteur autonome ?

Le cadre institutionnel peut représenter un repère sur base duquel les acteurs définissent leurs rôles respectifs. Cependant, l'institution, ses règles et sa philosophie peuvent aussi apparaitre comme un ensemble de contraintes limitant les marges de manœuvre des acteurs et leur possibilité de s'ajuster les uns aux autres. Le professionnel peut notamment être placé en porte-à-faux entre les attentes des usagers, les exigences de sa hiérarchie, la législation dans laquelle s'inscrit la problématique traitée, ou encore, l'obligation de résultats à laquelle il est soumis. Dans cet entre-deux, il tente de se positionner de manière à construire du sens autour de sa pratique.

Visibles dans le discours des professionnels, ces postures sont également mises en évidence par les usagers lorsqu'ils définissent le métier d'assistant social. Ils décrivent le degré d'autonomie des assistants sociaux, à partir de deux lectures des conditions d'exercice du métier. Pour certains, l'assistant social est considéré comme soumis aux exigences du système dont il dépend (« l'institution », « la société »). Pour d'autres, il est davantage perçu comme un individu autonome, libre de ses choix. Ces deux conceptions, diamétralement opposées, rejoignent une distinction classique en sociologie entre les concepts d'*agent* et d'*acteur*[6]. En effet, selon les usagers ou selon les contextes d'exercice du métier qui sont abordés, la figure de l'AS-acteur, auquel on reconnait, même sous contrainte, une autonomie du comportement, s'oppose à celle de l'AS-agent, réduit au rôle d'opérateur interchangeable des prescriptions d'un système.

### L'AS-agent institutionnel

A travers ce stéréotype de l'AS-agent, les usagers décrivent un professionnel soumis à sa hiérarchie, au point de « faire corps » avec l'institution. La relation qui se noue n'est pas vécue comme une relation interindividuelle entre un usager et un professionnel : elle devient une relation usager-institution. Le plus souvent, cette représentation est associée aux assistants sociaux de CPAS. Exerçant leur métier dans un contexte fortement cadré et réglementé, ces derniers sont avant tout perçus comme des agents institutionnels dont les marges de manœuvre sont extrêmement limitées, voire inexistantes. Certains usagers emploient le terme d'« intermédiaire » pour définir cette posture : placé entre le bénéficiaire et la hiérarchie, l'assistant social remplit le dossier de l'usager, le transmet à ses supérieurs et eux seuls décident d'octroyer l'aide ou non. Il n'a pas de pouvoir de décision.

> *« L'assistante sociale, elle prend un maximum de renseignements mais ces renseignements-là elle est obligée de les donner à son supérieur. Son supérieur, c'est la réunion, le conseil.*
> *Donc si le conseil décide que c'est négatif, ce n'est pas la faute de l'assistante sociale. »*
> (G., usager, 26 ans, 09/05/2014).

Dans ce cas de figure, la possibilité, pour l'usager et le professionnel, de s'ajuster l'un à l'autre est davantage réduite. L'assistant social endosse la posture et le rôle attendus par l'institution et, parce qu'il ne peut en être autrement, l'usager fait de même et adapte ses attentes.

9 *« Par agent, on désigne l'individu qui exécute une tâche, qui est essentiellement déterminé à agir par des conditions qui lui sont imposées. Par acteur, on désigne l'individu qui agit selon ses propres desseins, selon ses propres motivations. Le fait de jouer un rôle dans une organisation ou une bureaucratie n'exclut pas que l'individu puisse se comporter en acteur (...) »* (Akoun, A., Ansart, P., 1999, *Dictionnaire de sociologie*, Paris, Le Robert, Seuil).

Dans certains cas, cependant, les professionnels peuvent délibérément jouer la carte de l'agent institutionnel lorsque, par exemple, ils invoquent l'institution voire se dissimulent derrière elle afin d'imposer des limites aux usagers. De cette manière, leurs actes ou paroles trouvent justification tout en se déchargeant de toute responsabilité individuelle: « Ce n'est pas moi qui... C'est l'institution ». Dans le cadre des groupes de travail, les membres d'une équipe expliquaient par exemple s'être déjà sentis « saturés » face à des usagers accompagnés de longue date. Pour *« se ménager »*, ils faisaient le choix de les orienter vers un collègue. Pour expliquer à l'usager la nécessité du relais, le recours à la direction et à l'organisation institutionnelle était fréquemment utilisé: *« Quand on relaie vers une collègue, on n'a pas à se justifier auprès des usagers. On leur dit simplement que c'est une réorganisation du travail entre nous, et que la directrice a décidé que... »* (P., professionnelle, groupe de travail, 02/03/2015).

En associant la décision du relais à un choix de la direction, l'assistant social se préserve des éventuelles contestations des usagers. Réciproquement, placés devant ces AS-agents, certains usagers peuvent se sentir impuissants face aux décisions posées. Les entretiens ont notamment révélé qu'il est d'autant plus difficile, pour eux, de contester la décision d'un assistant social lorsque celui-ci est dans cette posture d'agent. Le professionnel et l'institution parlant d'une même voix, contester le choix du premier revient à remettre en question la seconde. Plusieurs usagers préfèrent se taire de peur d'entrer en conflit avec l'institution voire, dans certains cas, de prendre le risque de perdre l'entièreté de l'aide octroyée.

*« Mon AS m'a dit une fois, tellement elle était énervée: "La commune n'a pas assez d'argent pour vous aider. Donc, vous devez vous trouver un travail. Vous devez vous lancer dans le monde actif. Vous savez j'écris des lettres et nous ne pouvons pas vous donner plus que ce que vous demandez. Nos caisses sont vides." Moi, je voulais le minimum vital. [...] Qu'est-ce que tu peux dire? Y'a rien à faire ! »*

(B., usager, 34 ans, 21/10/2013).





**L'AS-acteur autonome**

La posture d'AS-acteur est associée à l'image d'un professionnel en capacité d'agir librement, indépendamment de sa hiérarchie. Elle se traduit de deux manières dans le discours des usagers: l'autonomie de l'assistant social s'explique soit parce qu'aucune contrainte ne pèse sur lui; soit parce qu'il tente de composer avec un système qu'il ne cautionne pas nécessairement. Dans le premier cas, plus rare, il s'agit d'usagers dont les connaissances sur le système (institutionnel ou sociétal) sont limitées et, par conséquent, leur représentation du métier ne tient pas compte du cadre dans lequel il s'inscrit. Dans le second cas, il s'agit de situations où le professionnel se positionne aux côtés de l'usager face à une règle qu'il réprouve: *« Certains assistants sociaux, mais très peu, vont agir même s'ils n'ont pas le droit de le faire. »* (G., usager, 49 ans, 20/12/2013).

Dans le cadre des groupes de travail, la posture d'AS-acteur se révélait, sous différentes formes, à travers les situations et les questionnements mis en exergue par les professionnels. Confrontés à des demandes de plus en plus complexes, d'une part, et à la standardisation accrue des pratiques d'autre part, certains assistants sociaux sont amenés à « inventer des prises en charge hors cadre »[10], pour conserver ou redonner du sens à leur métier. Ils bricolent avec les moyens dont ils disposent, réinventent leur rôle (par exemple, en valorisant le travail de « reliance » qu'ils effectuent), transgressent certaines règles institutionnelles: *« J'ai reçu une usagère mais elle n'était pas dans les conditions. J'ai décidé de lui donner quand même un colis parce qu'elle avait attendu pour rien, pour la dépanner. On ne peut pas respecter stricto sensu une règle, sinon on est en prison. Savoir que l'usagère a fait la file et a attendu deux-trois heures, c'est la honte pour moi. Tu te sens mal par rapport à ces gens. »* (V., professionnelle, groupe de travail, 06/02/2015).

10 Ravon B. (dir.), Decrop, G., et al., 2008, *Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure: clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires*, Rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES).

Dans cet extrait, la transgression de la règle permet de sortir d'une vision standardisée du travail social où l'AS se limiterait à évaluer la situation de l'usager à travers les règles institutionnelles. Elle donne du sens à la pratique et permet au professionnel d'affirmer son pouvoir d'agir, indépendamment des contraintes théoriquement imposées par l'institution. Elle lui permet de rendre à l'usager, sous forme d'un bon alimentaire, le temps qu'il a investi dans la salle d'attente[11]. Comme l'ont évoqué plusieurs professionnels, le cadre institutionnel s'apparente à une « ligne de conduite ». Il permet au professionnel de contenir sa pratique mais peut, si la situation l'exige, être contourné ou transgressé.

Choisir d'adapter le cadre à l'usager (plutôt que l'inverse) pose cependant une série de questions et peut comporter plusieurs revers. Tout d'abord, sur base de quel(s) critère(s) l'assistant social va-t-il faire exception au cadre ? Sur quoi porte son appréciation ? A cette question, l'urgence dans laquelle se trouve l'usager apparait le plus régulièrement comme l'une des raisons qui conduit à l'assouplissement des règles. Parfois aussi, il s'agit de faveurs accordées à certains usagers de longue date avec lesquels le professionnel a développé un lien de confiance. Par ailleurs, le bouche-à-oreille entre usagers est fréquent et l'exception faite à l'un peut être attendue par l'autre : *« Les usagers se communiquent les filons. Les personnes viennent en disant : "Tu as donné un colis à mon ami. Je veux aussi". Quand je dis : "Non, vous n'êtes pas dans les critères". L'usager dit : "Tu l'as fait pour mes amis, fais-le moi pour moi". »* (V., professionnelle, groupe de travail, 06/02/2015).

Plus rare, la figure de l'AS-acteur peut également s'incarner dans le professionnel qui prend personnellement position face à son institution mais dans un sens qui va à l'encontre de l'intérêt de l'usager.

11 Sur le sujet, voir : SERRE A., VLEMINCKX J., 2015, « Les enjeux de l'accueil », *Les cahiers de la Recherch'action*, FdSS, Bruxelles.





*« Je suis aussi tombée sur un assistant qui était... désagréable ! C'est comme si on venait mendier. Je lui disais que si on venait ici, c'est parce qu'on a besoin d'aide ! À l'époque, je lui avais demandé une adresse pour une guidance budgétaire. Il m'a dit que ça n'existait pas, qu'il fallait aller chez le juge de paix. Alors je lui ai dit "ça va, hein, au revoir". J'ai téléphoné à sa chef, et elle m'a dit de passer au bureau. Elle m'a dit que les guidances, ça existait et qu'il ne fallait pas aller chez le juge de paix pour ça. [...] Normalement, ils ont des ordres. Ils ont des chefs. Mais lui ne les suivait pas. »*

(T., usagère, 61 ans, 09/09/2013).

**L'AS face à la société : acteur ou agent ?**

Au-delà de l'institution, c'est également avec la société que doivent composer usagers et travailleurs sociaux. Les lois, les politiques en place, la conjoncture économique et sociale, etc. circonscrivent leurs marges de manœuvre. Cette réalité est particulièrement visible dans le cas de procédures de régularisation où la sévérité des lois migratoires restreint les possibilités d'action de l'assistant social. Mais elle a également été interrogée dans d'autres situations et notamment, dans des centres d'aide aux justiciables où des professionnels dénonçaient un modèle de société peu adapté à la réinsertion professionnelle et sociale d'ex-détenus.

Confrontés aux limites de leurs capacités d'action, les professionnels peuvent ressentir un sentiment d'impuissance qui les conduit à remettre en question le sens de leur métier. En réaction, certains vont se positionner au côté de l'usager, face à cette société qu'ils réprouvent par plusieurs aspects. Ainsi, devant un couple endetté confronté à des problèmes de chômage et de régularisation administrative, une assistante sociale a conseillé à ces derniers de « travailler au noir », le temps de rééquilibrer la situation : *« Je n'avais pas d'autres propositions. Je leur ai dit : "je ne devrais pas vous le dire mais essayez". »* (F., professionnelle, groupe de travail, 25/03/2015).

Par cet acte, elle se place du côté des usagers face à un système qui offre peu de possibilité d'insertion professionnelle aux personnes dans leur situation.

Dans le discours des usagers, l'assistant social n'apparait que rarement sous la forme d'un acteur militant. Pour certains[12], face à la société, les services sociaux et leurs travailleurs sont davantage considérés comme des agents de l'Etat, qui obéissent à ses lois sans pouvoir les contredire: *«Pourquoi l'Etat payerait des gens qui vont à l'encontre de leurs idées? Ça ne sert à rien!»* (B., usager, 33 ans, 12/08/2013). Selon cette représentation, les assistants sociaux sont perçus comme les pions d'un système qui limite grandement leur pouvoir d'agir.

*«Il n'a aucun pouvoir l'assistant social. C'est quelqu'un qui fait son travail, qui est là pour assister les gens ou pour les accompagner... Mais comment pourrait-il me trouver ce que je veux? Impossible! Si je lui dis "je veux un travail", il ne peut pas m'en trouver. Si Je lui dis "je veux ceci", il ne peut pas non plus! Il ne peut rien l'assistant. L'assistant, c'est comme un ambassadeur, il ne sait rien faire! C'est le lien, c'est le cordon qu'il y a entre nous et le pouvoir!»* (A., usager, 34 ans, 13/12/2013).

Pourtant, certains professionnels réaffirment la dimension militante de leur métier. Ainsi, une professionnelle pointait la nécessité d'inviter les usagers à déplacer leur problématique d'une difficulté vécue individuellement vers un combat collectif. En cela, le travail communautaire était perçu comme un levier potentiel à travers lequel les travailleurs sociaux peuvent conduire les usagers à dénoncer et à politiser les situations d'injustice dont ils se sentent victimes. ▶

*«J'essaye parfois aussi d'amener les usagers dans une démarche plus militante. Quand il y a le 17 octobre la journée de refus de la misère, je me dis que c'est à eux que ça appartient ça, c'est à nous de leur montrer un peu le chemin. Quand je vois cette chasse au chômage et tout ça, on doit leur montrer qu'il faut avoir un regard critique, que c'est le système néolibéral qui...»*
(P., professionnelle, groupe de travail, 26/03/2015).

12 En règle générale, ce type de représentations est le plus souvent développé par les personnes sans-papiers. Directement confrontées à la sévérité du cadre légal belge, elles développent davantage de réflexion sur le système et ses limites.





# CONCLUSION

L'extension progressive des situations de vulnérabilité, la complexification des demandes et la rareté des moyens conduisent les assistants sociaux à s'interroger sur le sens de leur métier.

Lors des groupes de travail, les professionnels ont exprimé leurs difficultés à gérer l'écart grandissant entre les demandes des usagers, le peu de moyens disponibles et les missions qui leur sont assignées («sortir l'individu de sa situation précaire», «l'amener à s'autonomiser»,...). Au quotidien, ils bricolent des pratiques, jonglent avec le temps et adaptent leurs postures pour répondre, autant que possible, aux besoins des usagers et, surtout, pour continuer à donner du sens à leur métier.

Dans ce contexte, les représentations développées par les usagers sur le métier d'assistant social gagnent à être entendues, questionnées et mises au travail tant dans le cadre de la relation d'aide qu'en équipe. En interrogeant l'usager sur ses attentes éventuelles (*«Voulez-vous une aide pour autre chose?»*, par exemple), le professionnel crée les conditions d'un travail de co-construction au cours duquel les représentations des usagers sont prises en compte et éventuellement ajustées aux limites et possibilités de l'assistant social.

*«Dans la relation d'aide, il y a une obligation de s'adapter les uns aux autres, c'est positif pour les deux, ça nous met sur un pied d'égalité. C'est une danse, la danse de la relation. On se cherche, on suit le mouvement de l'autre...»* (T., professionnelle, 20/05/2015)

Par ailleurs, les représentations des usagers invitent les professionnels à prendre de la hauteur sur leur pratique, à se décentrer de leur point de vue pour se rapprocher de la perspective des usagers, de ce qu'ils pensent, ressentent et attendent du suivi social. Elles mettent également en question certaines pratiques ou postures tout en légitimant la part d'initiative, de créativité dont les professionnels témoignent chaque jour. Elles nous rappellent enfin que, loin d'être standardisé, le métier d'assistant social revêt une dimension humaine et affective qui peine à trouver sa place dans les grilles d'évaluation des politiques sociales. ▶

Une publication de la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB),
49 rue Gheude - 1070 Bruxelles

Editrice responsable : Céline Nieuwenhuys • Auteurs : Alexia Serré et Justine Vleminckx, chercheuses • Direction scientifique : Hugues-Olivier Hubert • Relectures : Paul Hermant, Hugues-Olivier Hubert, Betty Nicaise, Céline Nieuwenhuys • Mise en page : Hanna Dupont.

Avec le soutien du FE.BI, des cabinets des Affaires sociales
COCOM, COCOF et de la Wallonie.

Tous droits réservés • Achevé d'imprimer septembre 2015 • Dépôt légal septembre 2015